BAB II

LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel

1. Pengertian Industri Perhotelan

Sejarah hotel modern dimulai pada abad ke-18 di Eropa dan Amerika. Hotel pertama didirikan tahun 1774 bernama Hotel Convent Gartden.Hotel ini memiliki fasilitas sangat lengkap di zamannya dengan jumlah kamar yang banyak. 20 tahun kemudian muncullah City Hotel New York dengan kapasitas 170 kamar dan merupakan hotel yang sangat terkenal pula. Selanjutnya, industry perhotelan semakin berkembang dengan pesatnya.Memasuki abad ke-19, hotel-hotel modern semakin bermunculan dan didirikan di banyak kota-kota besar di dunia, seperti London, Paris, Boston, Sanfrancisko, dan Kota-kota lainnya.Kegunaan hoteltak lagi hanya sebagai tempat menginap, melainkan sudah berkembang sebagai tempat pertemuan dan konferensi.

Setelah perang dunia I sekitar abat ke-20, jumlah hotel semakin banyak. Hal ini seiring dengan berkembangnya transportasi masal yang semakin bertambah. Hotel-hotel modern baru bermunculan di kota-kota bisnis dan pariwisata yang dikunjungi banyak wisatawan, baik lokal maupun mancanegara. Berkembangnya dunia pariwisata di dunia juga menjadi pengaruh hebat bagi perkembangan jumlah dan jenis-jenis hotel. Semakin berkembang dari waktu ke waktu, sebuah organisasi perhotelan di Amerika memiliki ide untuk membuat system frenchise. Mereka melebarkan sayap bisnis perhotelannya ke luar negeri dengan membuat perusahaan perhotelan yang luas, salah satu contoh cabangnya yang berada di Indonesia adalah hotel J.W. Marriots di Jakarta.

Berikut ini adalah definisi hotel menurut para ahli:

a) Menurut Prof.K.Kraft, hotel adalah sebuah bangunan yang menyediakan makanan dan pelayanan yang bersangkutan mengadakan perjalanan.
b) Menurut Menteri Perhubungan, hotel adalah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum.
c) Menurut keputusan menparpostel No. KM 37/ PW. 340/ MPPT-86, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagai atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.
d) Menurut American Hotel and Association, hotel adalah suatu tempat dimana disediakan, makanan dan minum, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi orang-orang yang tinggal untuk sementara waktu.
e) Menurut Webster, hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yangmenyediakan kamar untuk menginap, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya untuk minum.

Berdasarkan pengertian hotel menurut para ahli diatas, kita bisa menyimpulkan bahwa hotel adalah sebuah tempat penginapan modern yangmenyediakan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Hotel memiliki klasifikasi yang beragam, terdiri dari hotel berbintang satu, dua, tiga, empat, dan lima.

2. Karakteristik HotelMenurut Richard Komar (2006 : 119) dalam bukunya *Hotel Management* di dalam Perbedaan antara hotel dengan industri lainnya yaitu :
   a) Industri hotel tergolong industri yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga pekerja yang banyak pula.
   b) Dipengaruhi oleh keadaan dan perubahan yang terjadi pada sektor ekonomi, politik, sosial, budaya, dan keamanan dimana hotel tersebut berada.
   c) Menghasilkan dan memasarkan produknya bersamaan dengan tempat dimana jasa pelayanannya dihasilkan.
   d) Beroperasi selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur dalam pelayanan jasa terhadap pelanggan hotel dan masyarakat pada umumnya.
   e) Memperlakukan pelanggan seperti raja selain juga memperlakukan pelanggan sebagai patner dalam usaha karena jasa pelayanan hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.

3. Jenis HotelPenentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan (Tarmoezi, 2000) : Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga dikelompokkan menjadi :

   a) City Hotel

   Hotel yang berlokasi di perkotaan, biasanya diperuntukkan bagi masyarakat yang bermaksud untuk tinggal sementara (dalam jangka waktu pendek). City Hotel disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan fasilitas dan pelayanan bisnis yang disediakan oleh hotel tersebut.

b) Residential Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, tetapi mudah mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Dengan sendirinya hotel ini diperlengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

c) Resort Hotel

Hotel yang berlokasi di daerah pengunungan (mountain hotel) atau di tepi pantai (beach hotel), di tepi danau atau di tepi aliran sungai. Hotel seperti ini terutama diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

d) Motel (Motor Hotel)

Hotel yang berlokasi di pinggiran atau di sepanjang jalan raya yang menghubungan satu kota dengan kota besar lainnya, atau di pinggiran jalan raya dekat dengan pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri. Oleh karena itu hotel ini menyediakan fasilitas garasi untuk mobil. Segi Jumlah Kamar HotelMenurut Tarmoezi (Tarmoezi,2000:3), dari banyaknya kamar yang disediakan, hotel dapat dibedakan menjadi :

1) Small Hotel

Jumlah kamar yang tersedia maksimal sebanyak 28 kamar.

2) Medium HotelJumlah kamar yang disediakan antara 28- 299 kamar
3) Large Hotel Jumlah kamar yang disediakan sebanyak lebih dari 300 kamar.

Hotel dapatdikelompokkan ke dalam berbagai kriteria menurutkebutuhannya.Di Indonesiadengan SuratKeputusan Menteri Perhubungantentang usaha dan klasifikasi hotel, ditetapkan bahwa penilaianklasifikasi atau jenis hotel secara minimum didasarkan pada jumlah kamar, fasilitas peralatan yang tersedia. Mutu PelayananBerdasarkan pada penilaian, hotel-hotel di Indonesiakemudian digolongkan ke dalam 5 (lima) kelas hotel,Yaitu: Hotel Bintang 1, Hotel Bintang 2, Hotel Bintang 3, Hotel Bintang 4, Hotel Bintang 5. Berikut adalah contoh tabel klasifikasi hotel menurut bintang

Klasifikasi hotel Bintang	Persyaratan
★	➢ Jumlah kamar standar, minimum 15 kamar ➢ Kamar mandi di dalam ➢ Luas kamar standar, minimum 20 m^2
★★	➢ Jumlah kamar standar, minimum 20 kamar ➢ Kamar suite minimum 1 kamar ➢ Kamar mandi di dalam ➢ Luas kamar standar, minimum 22 m^2 ➢ Luas kamar suite, minimum 44 m2
★★★	➢ Jumlah kamar standar, minimum 30 kamar ➢ Kamar suite minimum 2 kamar ➢ Kamar mandi di dalam ➢ Luas kamar standar, minimum 24 m^2 ➢ Luas kamar suite, minimum 48 m^2
★★★★	➢ Jumlah kamar standar, minimum 50 kamar ➢ Kamar suite minimum 3 kamar ➢ Kamar mandi di dalam ➢ Luas kamar standar, minimum 24 m^2 ➢ Luas kamar suite, minimum 48 m^2
★★★★★	➢ Jumlah kamar standar, minimum100 kamar ➢ Kamar suite minimum 4 kamar ➢ Kamar mandi di dalam ➢ Luas kamar standar, minimum 26 m^2 ➢ Luas kamar suite, minimum 52 m^2

yang ada di hotel.

Tabel 2.1

Klasifikasi Bintang di Hotel Sumber : www.klasifikasihotel.com

Klasifikasi Hotel Berdasarkan Plan/Perencanaan Harga Kamar :

a. American Plan Sistem perencanaan harga kamar dimana harga yang dibayarkan sudah termasuk harga kamar itu sendiri ditambah dengan harga makan(meals). American Plan dibagi menjadi dua bagian, yaitu:
    1. Full American Plan (FAP) Harga kamar sudah termasuk tiga kali makan (pagi,siang dan malam)
    2. Modified American Plan (MAP) Harga kamar sudah termasuk dengan dua kali makan, dimana salah satu diantaranya harus makan pagi (breakfast), seperti:

        – Kamar + makan pagi + makan siang

        – Kamar + makan pagi + makan malam.

b. Continental Plan/ Bermuda Plan Adalah perencanaan harga kamar dimana harga kamar yang dibayar sudah termasuk dengan Continental breakfast.
c. European Plan Tamu yang menginap hanya membayar untuk kamar saja. Keistimewaanya: Praktis, banyak digunakan oleh hotel-hotel Memudahkan billing system (Pembayaraan saat check out).

Selain Klasifikasi Hotel, terdapat juga klasifikasi untuk kamar tidur hotel antara lain:

1. *Standard room/ Regular room* yaitukamar yang tidak terlalu besar, dilengkapi dengan twin, single, atau double bed dan biasanya tidak mempunyai ruang duduk khusus.
2. *Superior room*yaitu kamar yang menyerupai standard room, hanya ukurannya agak besar.
3. *Deluxe room*yaitu kamar yang lebih besar ukurannya dan biasanya perlengkapannya lebih Iengkap dan agak mewah, mempunyai ruang duduk khusus, kamar mandi, dan ruang tidur lebih dari satu. *Deluxe room* yang terletak di setiap ujung tingkat/lantai, biasanya diberi nama-nama khusus, seperti: *Executive Suite, residential suite, honeymoon suife, imperial suite*.
4. *Studio room*yaitu kamar yang dilengkapi dengan studio bed. Kamar ini kadang disebut juga executive room.
5. *Junior suite*yaitu sebuah kamar besar yang dilengkapi dengan standard bed ditambah dengan *hide-away bed* (sofa bed).
6. *Family room*yaitu kamar besar yang dilengkapi dengan *double bed*, dan kadang-kadang memiliki lebih dan satu kamar dan kamar mandi.
7. *Twin bedded room*yaitu kamar yang dilengkapi dengan dua single bed untuk dua orang.
8. *Double bed room*yaitu kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur untuk dua orang.
9. *Single bedded room*yaitu kamar yang dilengkapi satu tempat tidur *twin bed*untuk satu orang.
10. *Connecting room*yaitu dua kamar yang bersebelahan dan dihubungkan dengan *connecting door* (pintu tembus/pintu penghubung).
11. *Adjoining room*yaitu kamar yang bersebelahan tetapi tidak mempunyai pintupenghubung.
12. *Duplex* yaitu kamar yang mempunyai satu, dua, atau tiga kamar tidur yang terpisah, satu dengan lainnya berbeda tingkat dan dihubungkan dengan tangga.

B. Gambaran Umum Food and Beverage Product Department Pastry and Bakery Section

Food and Beverage adalah kelompok ruang yang melayani penyediaan makanan dan minuman baik penerimaan sampai pelayan kepada tamu. Termasuk dalam kelompok ini adalah*store room*, ruang penerima, restoran, *coffee shop*, bar, dapur, gudang dan lain-lain.

Departemen ini dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

a) *Food andBeverage Service* yang bertugas dan bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan dan penyajian makanan dan minuman kepada tamu yang biasanya ada di *restaurant, coffee shop, dinning room,* dll.

b) *Food and Beverage Product* yang bertugas dan bertanggung jawab mengenai penyimpanan, persiapan dan penyajian makanan dan minuman alkohol maupun non alkohol bagi tamu.

Dalam suatu hotel, *pastry* termasuk bagian dari *Food and Beverage Department* dibawah naungan *Food Prooduct* atau *kitchen*yang mempunyai tugas dalam pembuatan *dessert*, *snack*, *cake*, dan *bread*(adjab subagjo,2007:163) .

1. Sejarah *Pastry and Bakery*

Pastry berasal dari bahasa prancis "*pastisserie*" yang artinya kue-kue. Dengan demikian *pastry* product dapat diartikan sebagai bagian dari kitchen yang bertugas dalam pembuatan berbagai jenis product yang pengembangannya bisa menggunakan bahan kimia (*baking powder)* bisa dari teknik pengadukannya, bisa juga dari cara pelipatan atau pelapisannya.

Sedangkan *bakery product* adalah produk jenis roti yang pengembangannya menggunakan *yeast*. Pada dasarnya *pastry* dan *bakery* ini dipisah dari segi produk yang dibuat. *Bakery* ini lebih cenderung membuat semua jenis *bread* terasuk "*croissant*" dan *doughnut*", sedangkan *pastry* lebih mengarah membuat aneka kue dan

dessert atau makanan penutup.Pada prinsipnya roti dibuat dengan cara mencampurkan tepung dan bahan penyusun lainnya menjadi adonan kemudian difermentasikan dan dipanggang.

Istilah *pastry and bakery* tidak diketahui secara pasti, namun istilah tersebut muncul dengan diketemukan pohon padi-padian yang disebut *Barley*, di Mesir pada 6.000-8.000 tahun sebelum masehi. Sejak itu *Barley* menjadi makanan pokok orang mesir. Orang mesir menyebut *barley* sebagian makanan kehidupan atau " *Bon Comme Le Paim*" pemberian dari dewanya. Oleh karena itu, makanan tersebut cepat basi orang mencari cara lain yaitu membuat tepung ditambah garam dan air dibuat adonan kental, diletakkan diantara 2 buah batu, batu dibakar dari bawah, dengan proses ini adonan matang, bentuknya pipih, keras dan kering orang menyebut dengan istilaah "*Roti atau Bread*". Sedangkan *pastry* dikenal dengan nama "*Barley Flat Bread*" (Ajab Subagjo, 2007:5).

2. Bakery Product

Bagian ini adalah yang bertugas dan bertanggung jawab dalam pembuatan berbagai jenis bread yang menurut jenis adonannya dibagi menjadi tiga jenis hasil produknya yaitu:

1.Lean Yeast Dough Product

Yaitu jenis roti yang bahannya hanya teridiri dari hard flour yang kadar proteinnya tinggi, kemudian ditambahkan yeast, salt, water.

2.Rich Yeast Dough Product

Yaitu jenis roti yang selain menggunakan basic fermented dough juga ditambahkan bahan-bahan butter/ margarin, gula, telur, susu, bread improfer, sehingga hasil productnya lebih empuk, lebih beraroma dan lebih bergizi.

3.Roll Yeast Dough Product

Yaitu jenis roti yang pembuatannya dengan menggunakan proses penggilasan, pelapisan dan pelipatan adonan (*rolling and folding*) sehingga adonan menjadi berlapis-lapis.

Jenis ini dibagi 2 yaitu :

a. Unsweet (gurih) contoh croissant.
b. Sweet (manis) contoh Danish pastry.

Fungsi dan bahan yang harus di perhatikan dalam pembuatan *bread* diantaranya yaitu :

1. Tepung Terigu

Bahan utama dari tepung terigu adalah gandum. Sampai sekarang belum ada bahan dasar lain sebagai pengganti gandum untuk membuat terigu, karena gandum adalah satu-satunya jenis biji-bijian yang mengandung GLUTEN. Yaitu protein yang tidak larut dalam air, mempunyai sifat elastis seperti karet dan merupakan kerangka dari roti. Sehingga pada pembuatan roti adanya gluten merupakan suatu syarat mutlak yang harus dikandung oleh terigu. Tepung terigu merupakan jaringan dan kerangka dari roti sebagai akibat dari pembentukan gluten. Protein yang terkandung di dalam tepung terigu yang tidak larut dalam air akan menyerap/mengabsorpi air dan membentuk glute dimana akan menahan gas yang dihasilkan dari pekerjaan *yeast.*

Jenis-jenis Gandum :

a. Gandum Soft atau Lunak

Mempunyai jumlah protein sedikit dan mutu yang kurang baik (sifat elastisitasnya kurang dan mudah putus).

Ciri-ciri gandum jenis ini adalah :

- Kulit luarnya berwarna kuning atau merah
- Kadar proteinnya rendah

b. Gandum Hard atau Keras

Mempunyai jumlah protein yang lebih banyak dan mutu yang lebih baik (sifat elastisitasnya baik dan tidak mudah putus).

Ciri-ciri gandum jenis ini adalah :

- Kulit luarnya berwarna coklat
- Kadar proteinnya tinggi

Penentuan jenis gandum ini ditinjau dari segi jumlah dan mutu proteinnya.

Jenis-jenis tepung terigu yang terdapat dipasaran :

a. Tepung terigu dengan kadar protein 12.5%-14.0%.

Terigu jenis ini dihasilkan dari penggilingan 100% Endosperm dari jenis gandum Hard yang mempunyai sifat gluten yang lebih kuat,dan daya serap terigu terhadap air tinggi dan kadar abu relatife rendah. Digunakan untuk membuat roti-roti istimewa.

Contoh : Cakra Kembar Emas, Kereta Kencana Emas

b. Tepung terigu dengan kadar protein minimum 12%

Dihasilkan dari penggilingan camouran 100% gandum jenis Hard dan mempunyai sifat gluten yang kuat. Digunakan untuk membuat roti & mie instant. Contoh: Cakra Kembar, Kereta Kencana.

c. Tepung terigu dengan kadar protein 10% - 11%

Dihasilkan dari penggilingan campuran gandum jenis Hard & soft dan mempunyai sifat gluten yang sedang. Digunakan untuk membuat mie, kue-kue dan keperluan rumah tangga. Contoh : Segitiga Biru, Gunung Bromo.

d. Tepung terigu dengan kadar protein 9% - 10%

Dihasilkan dari penggilingan campuran gandum jenis Hard & Soft dan mempunyai sifat gluten yang sedang. Digunakan untuk membuat mie dan cake. contoh : Segitiga merah

e. Tepung terigu dengan kadar protein 8% - 9%

Terigu jenis ini dihasilkan dari penggilingan 100% gandum jenis Softdan mempunyai sifat gluten yang lemah. Digunakan untuk membuat cake, biscuit, cookies dan kue kering. Contoh : Kunci Biru

f. Tepung terigu dengan kadar protein 8.5% - 9.5%

Dihasilkan dari penggilingan 100% gandum Soft dan mempunyai sifat gluten yang lebih lemah. Digunakan untuk membuat *cake, cookies,wafer* dan campuran makanan yang digoreng. Contoh : Semar

2. Air

Hydrasi adalah fungsi utama dari air dalam pembuatan roti, Air meningkat protein membentuk gluten dan membentuk gluten dan mengikat kanji membentuk gelatin dengan adanya panas. Ia juga benfungsi sebagai pelarut dari bahan-bahan misalnya : garam, gula, susu dll.

Air adalah bahan yang terpenting dalam proses pembuatan roti, karena hanya dengan air dimungkinkannya terjadi suatu adonan roti.

Adapun macam-macam air sebagai berikut :

a) Air Lunak 0 – 50 ppm mineral

b) Air sedang 50 – 100 ppm mineral

c) Air sadah > 100 ppm mineral

d) Air Alkali

Efek dari tiap-tiap jenis air tesebut dalam adonan roti :

1) Air Lunak 0 – 50 ppm mineral

Biasanya akan menghasilakan adonan yang lunak dan lengket sebab tidak adanya mineral yang memperkuat gluten.

Sebagai akibat absorpsi air akan berkurang sampai sekitar 2% untuk mendapatkan adonan yang mudah dikerjakan.

2) Air Sedang 50 – 100 ppm mineral

Adalah jenis air yang dipandang paling cocok untuk pembuatan roti dimana sebagian dari garam-garam itu berfungsi penguat gluten dan juga sebagai makanan dari *yeast.*

3) Air Sadah > 100 ppm mineral

Jenis air ini mengandung terlalu banyak garam-garam mineral yang akan menghambat fermentasi karena penguat gluten yang berlebihan.

Koreksi : Pengurangan *Yeast Food* dan pemakaian *malt.*

4) Air Alkali

Jenis air ini tidak baik untuk pembuatan roti karena kelebihan dari garam-garam alkali akan menetralisir keasaman yang terbentuk selama fermentasi *yeast.*Aktifitas dari enzim dalam adonan roti sangat

dipengaruhi oleh PH medianya. PH optimum untuk enzim supaya bekerja baik yaitu antara 4 – 5 dan nyata bahwa air alkali akan menaikkan pH adonan di atas pH optimum dari aktivitas enzyme sehingga akan berpengaruh tahap proses fermentasi.

Koreksi : Penambahan asam atau garam asam misalnya : asam cukak, asam laktat, monokalsium phosphat.

3. Yeast

Yeast berfungsi untuk mengembangkan adonan dengan menghasilkan gas CO_2 dan memperlunak gluten dengan asam yang dihasilkan dan juga memberi rasa dan aroma pada roti. *Yeast* adalah sebagai micro-organisme dari jenis Saccharomyees Cerevisiae.*Yeast* merupakan tumbuhan bersel satu yang tergolong ke dalam keluarga cendawan.

Peragian adalah istilah umum yang mencakup perubahan gelembung udara dan yang bukan gelembung udara (*aerobic dan anaerobic*) yang disebabkan oleh mikro-organisme dan termasuk produksi gas karbondioksida, alkohol, asam dan hasil sampingan lainnya.

Syarat-syarat yang diperlukan untuk baking :

a. *Yeast* harus menghasilkan gas CO_2 dan pada saat adonan itu diaduk sampai pada saat yeast dimatikan oleh temperatur oven dan pada saat yang sama *yeast* harus dapat memenuhi beberapa syarat yang berhubungan dengan aksi dari *yeast* itu terhadap konsistensi adonan.

b. *Yeast* harus sehat, mempunyai warna yang bagus dan kwalitet penyimpanan dan harus mudah larut dalam air

Ada 3 macam yeast yang kita ketahui di Indonesia :

1) Compressed Yeast

Mengandung sekitar 70% kadar air. Karena mengadung relative banyak air maka yeast harus disimpan pada temperatur yang rendah dan merata untuk mencegah hilangnya daya pembentuk gas. Makin dekat temperatur penyimpanan pada titik beku air, maka makin lama yeast itu dapat disimpan tanpa menunjukkan perubahan yang nyata.Dari penyelidikan effek penyimpanan compressed *yeast* selama 3 bulan pada temperatur (-18ºC0), (-6,7ºC), (-1ºC) dan 7ºC, disimpulkan bahwa temperatur (-1ºC) merupakan temperatur yang terbaik dimana *yeast* tidak membeku pada temperatur tersebut.

2) Active Dry Yeast

Mengadung kadar air sekitar 7,5% dengan sendirinya akan lebih tahan dalam waktu penyimpanan yang lebih lama dibanding dengan *compressed yeast* dengan kadar air 70% dan juga mempunyai daya tahan yang lebih baik terhadap keadaan tempat penyimpanan yang buruk.

Bila temperatur penyimpanan sekitar 21 – 27 ºC *dry yeast* dapat tahan sampai beberapa minggu. Bila disimpan pada 5.6ºC dapat tahan sampai beberapa bulan. Faktor utama yang mempengruhi rusknya *active dry yeast* dalam penyimpanan adalah karena terjadinya oksidasi dari lipid yang terkandung dalam *yeast.* Stabilitas penyimpanan dapat diperpanjang sampai satu tahun dengan pengepakan dalam kondisi vakum atau dengan perlindungan gas Nitrogen.

Waktu penyimpanan yang lebih lama yang dapat dicapai bila pengemasan dilakukan dalam kondisi vakum atau dengan perlindungan gas Nitrogen dan disimpan dalam lemari es. *Active dry yeast* memerlukan perendaman dalam air terlebih dahulu sebelum dipakai, paling sedikit 4 : 1 (4 kg air untuk merendam 1 kg *dry yeast*).

Temperatur dari air yang dipakai untuk merendam sekitar 40ºC, dibawah 35ºC aktivitas yeast berkurang dengan cepat karena adanya zat padat dalam *cell yeast* yang keluar dari *cell yeast*. Juga diatas 45ºC *yeast* mulai berkurang aktifitasnya karena panas.

Perendaman dalam air ini boleh dilakukan dengan penambahan *yeast food* dll. Waktu yang diperlukan untuk merendam sekitar 10 menit atau lebih. Selama perendaman *dry yeast* sejumlah kecil dari zat yang terdapat dalam *cell yeast* akan keluar dan masuk ke dalam larutan, satu diantaranya adalah *glutathione* yang memberikan sifat elastis dan pelunakan adonan. Karenanya adonan yang dibuat dengan *dry yeast* memerlukan lebih banyak bahan pengoksidasi daripada adonan yang dibuat dengan *compressed yeast*, mungkin 2 – 3 kali *bromate* untuk hasil yang optimum.

Meskipun memakai cukup banyak bahan pengoksidasi active dry yeast akan menyebabkan pengurangan dalam waktu aduk.

Stabilitas dari active dry yeast sangat dipengaruhi oleh kadar air/kelembaban yang di serap dari atmosfer dan temperatur yang tinggi, karenanya harus disimpan dalam tempat yang kering dan dingin.

3) *Instan Dry Yeast*

Adalah hampir sama dengan *active dry yeast*, hanya *instan dry yeast* tidak perlu direndam dahulu di dalam air sebelum dipakai, dapat dicampurkan langsung dalamtepung seperti bahan-bahan lainnya. Penyimpanan *instans dry yeast* juga harus diperhatikan, simpan ditempat yang dingin, jauhkan dari oven atau arena yang panas. Kalau bungkus sudah terbuka isinya harus dipakai secepat mungkin.

4. Garam

Dalam pembuatan roti, garam adalah bahan utama untuk mengatur rasa. Garam akan membangkitkan rasa pada bahan-bahan lainnya dan membantu membangkitkan harum dan meningkatkan sifat-sifat roti. Garam adalah suatu bahan pemadat (pengeras). Bila adonan tidak memakai garam maka adonan itu akan agak basah. Garam memperbaiki butiran dan susunan roti akibat kuatnya adonan, dan secara tidak langsung berarti membantu pembentukan warna, butiran dan susunan roti.

Fungsi Garam :

a. Menambah rasa gurih.

b. Membangkitkan rasa bahan-bahan lainnya.

c. Mengontrol waktu fermentasi dari adonan beragi.

d. Menambah kekuatan gluten.

e. Mengatur warna kulit roti.

f. Membantu menghindari bakteri-bakteri dalam adonan.

Pemakaian garam lebih rendah dari 0.5% biasanya akan memberikan rasa hambar pada roti dan pemakaian garam di atas 1% akan menghambat fermentasi.Meskipun jumlah garam yang dipakai dalam pembuatan roti sedikit, tetapi mempunyai fungsi yang tidak kalah pentingnya dengan bahan-bahan lainnya. Penimbangan garam harus dilakukan seteliti mungkin jangan memakai sendok atau alat-alat sebagai takaran karena akan sangat besar pengaruhnya terhadap fermentasi (pekerjaan *yeast*). Selisih pemakaian lebih dari 1% sudah menghambat fermentasi.Pada waktu penimbangan bahan-bahan jangan mencampur garam dengan yeast bersama-sama karena garam dapat mengganggu kerja yeast.

Kualitas garam yang baik dalam pembuatan roti :

1) Kebersihan (bebas dari bahan-bahan yang tidak dapat larut).
2) Bebas dari zat-zat yang menggangu fermentasi.
3) Halus, tidak bergumpal-gumpal (lumps).
4) Cepat larut, larut sepenuhnya dalam air.
5) Harus bebas dari rasa pahit atau rasa yang tajam.
6) Harus semurni mungkin.

Penyimpanan :

Disebabkan karena sifat garam yang akan menggumpal bila menyerap air maka untuk menghindari penggumpalan, garam halus harus disimpan di tempat kering.

5. Mineral Yeast Food

Biasanya terdiri dari 3 macam zat conditioning :

a. *Conditioning* untuk air : *Calsium* (carbonat atau sulfat) dan magnesium (phospat atau chloride).

b. *Conditioning* untuk *yeast* : Garam ammonium untuk makanan *yeast.*

c. *Conditioning* untuk *dough* : Bahan pengoksidasi (bromate, vitamin C dan sebagainya untuk memperkuat gluten.

6. Gula

Gula merupakan salah satu bahan utama dalam pembuatan roti, karena dapat memenuhi beberapa fungsi antara lain :

a. Makanan Bagi *Yeast*

Gula merupakan makanan yang terpenting untuk *yeast* (disamping Nitrogen) yang tersedia dalam tepung terigu dan yang kita tambahkan

juga dalam formula. Gula dalam pembuatan roti adalah sebagai makanan *yeast* yang dianggap sebagai fungsi utamanya. *Yeast* memerlukan gula dalam proses fermentasi. Gula yang tersisa setelah proses fermentasi disebut sisa gula akan memberikan warna pada kulit dan rasa pada roti. Gula adalah sangat higroskopis (kemampuan untuk menahan air) sehingga dapat memperbaiki *shelf life* dari roti.

Memang pada dasarnya guala adalah makanan *yeast* karenanya akan mempercepat fermentasi sampai batas tertentu. Lebih dari 8% gulaakan menghambat fermentasi.

b. Penambah Gizi

Berfungsi sebagai penambah gizi berarti untuk mahluk-mahluk hidup yang dalam hal ini termasuk *yeast.*

c. Memberikan rasa manis

d. Mengatur fermentasi

e. Memberikan warna kulit

f. Menambah keempukan roti

Gula sebagai bahan penambah keempukan roti/kelembutan roti karena dengan bertambahnya jumlah gula didalam adonan berarti kita mengurangi waktu pemanggangan sehingga lebih banyak kadar air yang tertinggal dalam roti.Gula pasir yang terdapat di pasar diperoleh dari tebu. Di beberapa negara dihasilkan dari bit gula. Gula pasir adalah 99% sakarosa murni. Sakarosa murni adalah istilah untuk gula tebu atau gula bit yang telah dibersihkan.

Bila dilihat secara kimia, gula dibagi menjadi dua jenis :

1) Gula sederhana, seperti : glukosa, fruktosa dan galaktosa.

2) Gula majemuk, seperti : sakarosa, maltosa, laktosa dll.

Beberapa fungsi dalam produksi roti tidak dilaksanakan oleh gula tersebut pada saat dan tingkat yang sama.

c) SUKROSA

Adalah gula yang berasal dari tebu atau bit.Besarnya partikel ada yang halus dan kasar, tergantung dari kebutuhan kita. Biasanya yang halus kita pergunakan untuk *icing*, *filling* dan lain-lain. Derajat kemanisan dari sukrosa adalah 100.

d) BROWN SUGAR

Adalah gula yang berasal dari pati jagung yang dihydrolisa dengan asam menjadi dextrin kemudian dextrose. Derajat kemanisan dari Gluka adalah 75.Karena glukosa ini adalah gula yang langsung dapat dipakai oleh *yeast*, maka ia akan dapat sedikit mempercepat fermentasi.

e) LAKTOSA

Adalah gula yang terkandung dalam susu segar atau susu skim. Laktosa adalah gula yang tidak dipakai oleh *yeast* sehingga ia akan tertinggal dalam adonan sebagai sisa gula yang akan memberikan warna dan rasa manis pada hasil roti/ kue.

f) MALTOSA

Adalah gula yang terdapat dalam malt syrup. Derajat kemanisannya 30.

g) INVERT SUGAR

Adalah campuran dari glukosa dan fruktosa (1 : 1) yang derajat kemanisannya lebih besar dari Sukrosa (125).

Biasanya dipakai untuk memperpanjang umur roti (Shelf life).

Sifat-sifat gula :

Hydrolysis: Gula majemuk seperti sarakosa dipecah menjadi bagian-bagian gula oleh enzim yang khas atau asam. Maltosa dan sarakosa dicairkan berturut-turut oleh enzim-enzime maltase dan invertase. Kedua enzim ini terdapat dalam ragi roti. Enzim-enzim ini bekerja di dalam adonan sebelum gula dapat meragi. Sarakosa dirubah menjadi dua macam gula sederhana yaitu fruktosa dan dextrosa, begitu cepatnya sehingga dapat terjadi dalam beberapa menit setelah mixing pencairan seluruhnya dan demikian sempurnanya sehingga praktis tidak ada sakarosa terlihat dalam roti. Hal sebaliknya terjadi pada laktosa, hamper seluruh laktosa tetap meningkat secara utuh dalam roti, sebab ragi tidak memiliki enzyme yang dapat mencairkan laktosa.

Kualitas Gula yang Baik :

1). Bersih

2). Berwarna putih

7. Susu

Fungsi Susu :

a. Menambah gizi
b. Memperkuat gluten-kalsium
c. Menambah absorpsi air sekitar 1% tiap 1% bahan padat
d. Menambah toleransi terhadap fermentas

Protein yang terkandung di dalam susu :

a. Casein 75 – 80% dari total protein dalam susu

b. Lactalbumin 20% dari protein dalam susu

Mineral dalam susu :

a. Kalsium
b. Phospor
c. Besi

Gula dalam susu Laktosa (4,75%) (tidak begitu manis, tida dapat diragikan oleh yeast, satu-satunya gula dalam susu). susu Megandung semua vitamin

8. Telur

Komposisi rata-rata dari telur

	Telur Utuh	Kuning Telur	Putih Telur
Kadar air	73,0	50,0	86,0
Protein	14,0	17,0	12,0
Fat	12,0	31,0	0,2
Gula (sebagai glukosa)	0,2	0,2	0,4
Abu	1,0	1,5	1,0

Dalam penggunaan telur di dalam formula roti harus diperhitungkan kadar air yang terkandung dalam telur itu.

KUNING TELUR

Kuning telur adalah bagian yang lebih padat yang terkandung di dalamnya dan mengandung hampir semua fat dari telur itu. Kuning

telur mengandung lechitin, ini berfungsi sebagai *emulsifier*. Meskipun bentuknya padat, kuning telur mengandung kadar air sebanyak 50%.

PUTIH TELUR

Putih telur mengandung 86% air di dalamnya. Biasanya putih telur yang lebih dekat ke kuning telur lebih kental sifatnya daripada putih telur yang dekat ke kulit telur.

Sifat *creamingnya* sangat baik tetapi jangan ada sedikit kuning telur yang terkandung di dalamnya atau lemak apapun juga.

Fungsi penggunaan telur dalam formula :

a. Pengembangan
b. Warna
c. Rasa
d. Gizi
e. Richness (kaya)

9. Lemak

Lemak disini diklasifikasikan dalam dua macam, yaitu lemak yang berbentuk padat pada temperatur kamar (*Fat*) dan lemak yang berbentuk cair pada temperatur kamar (*Oil*). Adapun lemak padat (*Fat*) bermacam-macam tergantung pada titik cairnya yaitu berkisar pada 34ºC - 44ºC.

Menurut sumbernya lemak ada dua macam :

1. Lemak tumbuh-tumbuhan, titik cairnya rendah *(Oil)*
2. Lemak hewan, titik cairnya tinggi (*fat*)

Untuk mendapatkan lemak dengan titik cair tertentu dapat mencampur lemak tumbuhan dengan lemak hewan.

Jenis-Jenis Lemak :

a) HIDROGENASI LEMAK

Yaitu suatu proses memasukkan gas Hidrogen (H_2) kedalam lemak untuk mengontrol kepadatan lemak tersebut.

b) EMULSIFIED SHORTENING

Yaitu lemak yang mengandung *emulsifier* (mono dan digliserida) untuk meningkatkan daya absorpi dan daya menahan air. Lemak ini cocok digunakan untuk creaming.

c) BUTTER

Butter terbuat dari *Fat* yang terkandung dalam susu. Kadar *fat* kira-kira 80%. Kadar garam dalam *butter* harus diperhatikan terutama untuk roti-roti beragi. Dimana kelebihan garam akan menghambat fermentasi.

d) MARGARINE

Margarine terbuat dari lemak tumbuhan dan seperti halnya *butter, margarine* juga mengandung sekitar 80% *fat*. Sifat dari *margarine* adalah lunak dan biasanya mengandung *emulsifier* untuk sifat *creamingnya.*

a. Fat min 80%
b. Air max 20%
c. Garam 2% - 4%

e) PASTRY MARGARINE

Pastry margarine adalah margarine yang mempunyai titik cair lebih tinggi dari margarine biasa. Pastry margarine dipakai untuk membuat Danish Pastry dimana kita menghendaki margarine yang lebih keras/plastik untuk roll-in sehingga margarine tidak cepat

meleleh. Sebab kalau margarine tersebut meleleh akan masuk ke dalam adonan dan tidak akan membentuk lapisan-lapisan lemak dalam adonan.

f) PUFF PASTRY (SHORTENING)

Yaitu lemak yang mempunyai titik cair diantara lemak-lemak pastry margarine lainnya. Digunakan untuk membuat puff pastry tersebut lebih keras dibandingkan dengan Sweet Dough/Danish Pastry.

PENYIMPANAN :

Lemak (Fatatau Oil) akan menjadi tengik/busuk bukan disebabkan dengan bakteri-bakteri tetapi disebabkan efek sinar, panas, udara dan udara. Jadi busuknya fat oil itu karena proses oksidasi. Oleh karena itu, penyimpanan dari lemak halus diperhatikan, harus ditempat yang sejuk, gelap, bersih dan jauh dari bahan-bahan yang mempunyai bau yang kuat seperti bumbu dan lain sebagainya karena sangat mudah menyerap bau-bau asing disekitarnya. Butter harus disimpan dalam lemari es/ refrigerator.

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Deskripsi AZIZA Hotel by Horison Solo

1. Sejarah AZIZA Hotel by Horison Solo

AZIZA Hotel by Horison Solo dikelola oleh PT. Metropolitan Golden Management yang merupakan operator manajemen yang sedang berkembang secara professional dan bertaraf internasional, dimana sektor usaha yang digeluti tidak hanya dibidang property saja melainkan bidang industri, pariwisata, perdagangan, kesehatan, dan manajemen keuangan. Adapun kunci kesuksesan Group Metropolitan sendiri adalah *Leadership Role* (putaran kepemimpinan).

Pendiri Group Metropolitan adalah Ir. P Ciputra, H. Subagja, Ir. Budi Brasali, Drs. H. Budiman Kusika, Ir. Secakusuma, SE , dan Ir. Ismail Sofyan. Ketujuh pendiri ini berkomitmen bahwa Negara Indonesia mempunyai daya potensial yang cukup baik sebagai tempat yang ideal untuk dikunjungi dan menjadi tempat tinggal.

Kesuksesan Group Metropolitan pada masa ini tidak lain adalah karena terjalinnya kerjasama yang baik anatara anak perusahaanya yang salah satunya adalahPT.METROPOLITAN GOLDEN MANAGEMENT yang mengoprasikan AZIZA Hotel by Horison Solo.

Dasar pemikiran pembangunan AZIZA Hotel by Horison Solo terlihat dari hotel pertama yang di bangun oleh Group Metropolitan adalah Hotel Horison Jakarta pada tahun 1975. Inilah cikal bakal jaringan hotel lokal Horison, yang kemudian disusul dengan pembangunan Hotel Horison Bandung pada tahun 1989 dan dioperasikan tahun 1991 berturut-turut kemudian dibangun Hotel Horison Bengkulu, Hotel Horison Bekasi dan, Hotel Horison Hanoi Vietnam.

Metropolitan Golden Management / Horison Hotels Group mengubah strateginya berdasarkan segmentasi pasar dengan membagi beberapa brand hotel menjadi Hotel Grand Horison, Hotel Horison Ultima, Hotel Horison, Hotel Horison Inn, Hotel @HOM premier, Hotel @HOM, Hotel Aziza, dan Hotel M3.

Melihat pesatnya perkembangan bisnis perhotelan terutama dikota Solo yang ditandai dengan meningkatnya permintaan jasa akomodasi, Group Metropolitan melalui PT. METROPOLITAN GOLDEN MANAGEMENT bekerjasama dengan PT. Cipta Insan Madani merencanakan pengoperasian salah satu hotelnya yaitu AZIZA Hotel by Horison Solodengan mengusung konsep syariah hotel. AZIZA Hotel by Horison Solo merupakan hotel berbintang 3(tiga)yangterdiri dari 5 lantai dengan 93 kamar dan mulai beroperasi tanggal 30 Januari 2014 (*soft opening)* yang diresmikan oleh Bp. FX.Hadi Rudyanto selaku Wali Kota Surakarta.

Sumber : Dokumen AZIZA Hotel by Horison Solo

Gambar 3.1 AZIZA Hotel by Horison Solo

2. Lokasi AZIZA Hotel by Horison Solo

AZIZA Hotel by Horison Solo terletak di Jl. Kapten Mulyadi No. 115 Pasar Kliwon, Surakarta 57113. Ditinjau dari letaknya, Hotel AZIZA syariah solo sangat strategis karena berada di area kebudayaan, pusat perdagangan, dan pusat perbelanjaan terbesar di solo, yaitu Keraton Kesunanan Surakarta, Pusat Grosir Solo (PGS), Benteng Trade Centre (BTC), dan pasar klewer. Jarak hotel hanya 15 menit dari Stasiun Balapan, 20 menit dari Terminal Bus Tirtonadi, dan 30 menit dari Bandara Adi Soemarmo.

Sumber : Brosur AZIZA Hotel by Horison Solo

Gambar 3.2 Lokasi AZIZA Hotel by Horison Solo

3. Visi dan Misi AZIZA Hotel by Horison Solo

Adapun visi dan misi di AZIZA Hotel by Horison Solo yaitu:

1) Visi AZIZA Hotel by Horison Solo

Menjadi hotel terkemuka dan terpercaya

2) Misi AZIZA Hotel by Horison Solo

Mengoptimalkan pengembalian investasi melalui layanan, *standart* dan *management.* Serta di dalam memberikan pelayanan kepada

tamu semua karyawan diwajibkan memiliki 6K yaitu Keramahan, Kesungguhan, Kecepatan, Kehangatan, Kepedulian,dan Ketulusan.

B. Deskripsi AZIZA Hotel by Horison Solo

Sebagai hotel berbintang 3 (tiga) AZIZA Hotel by Horison Solo menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut:

1. Friendly lobby
   Terletak di lantai 1 bangunan hotel, untuk transit sementara tamu-tamu yang akan menginap

Sumber :AZIZA Hotel by Horison Solo
Gambar 3.3 Lobby AZIZA Hotel by Horison Solo

2. Musholla wide capacity with madina design
   Ruang ibadah umat muslim yang terletak di lantai 1 dan memiliki design seperti masjid nabawi di madinah.

Sumber : Dokumen AZIZA Hotel by Horison Solo
Gambar 3.4Mushola AZIZA Hotel by Horison Solo

3. Malabar Coffee Shop
   Terletak di lantai 1, buka 24 jam. Untuk breakfast dimulai pukul 06.00-10.00 WIB. menghidangkan menu istimewa a'la carte Indonesia dan asia. Restoran ini berkapasitas 50 tempat duduk.

Sumber : Dokumen AZIZA Hotel by Horison Solo

Gambar 3.5 Malabar coffee shop AZIZA Hotel by Horison Solo

4. Room service
   Menyediakan delivery order makanan dan minuman selama 24 jam ke kamar ataupun tempat lain diluar outlate.

5. Kids pool
   Merupakan kolam renang khusus anak-anak yang terletak di lantai 1 bangunan dekat area lobby dan mempunyai kedalaman 60cm dengan konsep simplicity design.

Sumber : Dokumen AZIZA Hotel by Horison Solo

Gambar 3.6 kids pool AZIZA Hotel by Horison Solo

6. Airport & railway station shuttle service
   Fasilitas untuk mengantar dan menjemput tamu baik itu dari stasiun, terminal bus, maupun bandara.

7. Hot spot & wifi internet access
   Hot spot dapat di akses di area-area umum seperti lobby, coffee shop, kamar, dan plaziza cafe.

8. Tv cable 39 channels
   Tersedia 39 channel televisi yang berasal dari dalam negeri dan juga channel beberapa Negara asing di setiap kamar dan area hotel.

9. Plaziza cafe
   Terletak di lantai 1 di depan lobby hotel, plaziza cafe menyediakan makanan seperti aneka nasi goreng, pizza, pasta dan makanan ringan lainnya serta aneka minuman segar dengan suasana yang sangat nyaman. Plaziza cafe buka pukul 17.00-23.00 WIB.

Sumber : Dokumen AZIZA Hotel by Horison Solo
Gambar 3.7 Plaziza Cafe AZIZA Hotel by Horison Solo

10. Tipe kamar
    AZIZA Hotel by Horison Solo memiliki 4 tipe kamar untuk kebutuhan tamu yang berbeda-beda, namun fasilitas standar yang tetap ada di setiap jenis kamar yakni free wifi, televisi, minibar, tea & coffee marker, mukena sajadah, serta azan reminder.

Berikut jenis kamar yang tersedia di AZIZA Hotel:

1) Deluxe Room

Kamar ini berjumlah 85 kamar yang terdiri dari twin dan king, yang teletak mulai dari lantai 1 sampai dengan lantai 5.Maksimum isi kamar adalah 2 tamu, dengan luas kamar 22m².disediakan 2 ranjang single dan 1 ranjang double, meja tulis dan perlengkapan mandi.

Sumber : Dokumen AZIZA Hotel by Horison Solo

Gambar 3.8 Tipe Kamar Deluxe Room AZIZA Hotel by Horison Solo

b. Junior Suitee Room

Kamar ini berjumlah 4 kamar yang terletak di lantai 4 dan 5 dengan nomor kamar 402, 404, 502, dan 504. Maksimum isi kamar 2 tamu dengan luas 33m².disediakan 1 ranjang king, area tempat duduk (sofa), dapur kecil, kamar bebas asap rokok, meja tulis, dan perlengkapan mandi.

Sumber : Dokumen AZIZA Hotel by Horison Solo

Gambar 3.9 Tipe Kamar Junior Suite Room AZIZA Hotel by Horison Solo

c. Executive Suite

Kamar ini berjumlah 3 kamar yang terletak di lantai 1, 4, dan 5 dengan nomor kamar 107, 421, dan 521 dengan

interior kamar yang mewah dan view menarik. Maksimum isi kamar 2 tamu, dengan luas 44m².disediakan 1 ranjang super king, area tempat duduk (sofa), bath tub, mini bar, brangkas, pengering rambut, perlengkapan mandi.

Sumber : Dokumen AZIZA Hotel by Horison Solo

Gambar 3.10Tipe Kamar Executive Suite AZIZA Hotel by Horison Solo

d. Aziza Suite

Kamar ini hanya berjumlah 1 kamar yang terletak di lantai 1 dengan nomor kamar 106. Memiliki interior kamar yang mewah dan memiliki balkon dengan view yang menarik. Maksimum isi kamar 2 tamu, dengan luas 44m².tersedia 1 ranjang king, area tempat duduk (sofa), kamar mandi, mini bar, brangkas dalam kamar, pengering rambut,serta perlengkapan mandi.

11. Function Room

Jumlah function room yang ada di AZIZA Hotel by Horison Solo terdapat 9 ruangan dan 2 sebagai pre function dengan spesifikasi sebagai berikut :

Function Room	Kapasitas Ruangan/ pax					
	Theater style	Class Room	Board Room	U-Shape	Reception	Banquet
Lantai 1						
Muzdalifah 1	20	14	14	10	-	-
Muzdalifah 2	20	14	14	10	-	-
Jabal Rahmah 1	20	14	14	10	-	-

Jabal Rahmah 2	20	14	14	10	-	-
Jabal Nur 1	20	14	14	10	-	-
Jabal Nur 2	20	14	14	10	-	-
Jabal Nur 3	20	14	14	10	-	-
Pre function	20	14	14	10	-	-
Lantai 2						
Arafah	250	136	-	-	300	100
Mina	150	90	-	60	200	60
Pre function	-	-	-	-	30	20

Tabel 3.11Jumlah Function Room
Sumber : Dokumen AZIZA Hotel by Horison Solo

Dari struktur organisasi *food and beverage product department*, dapat di lihat bahwa setiap karyawan atau staff memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Adapun deskipsi jabatan untuk *food and baverage product department* pada AZIZA Hotel by Horison Solo antara lain :

1. *Executive chef*
   Bertanggung jawab atas operasional dan keseluruhan makanan yang dibuat, dan diolah oleh departemen *food and beverage product*.Merencanakan menu makanan terbaru kemudian atas perseetujuan General Manager, menu makanan disajikan dan dipromosikan lewat department *food and beverage service.*Selalu mengontrol kebersihan dapur dan kebersihan makanan, alat-alat masak, dan lingkungan dapur.

2. *Chef De Partie*
   Bertanggung jawab membantu market list pengadaan barang dan peralatan, membantu tugas *executive sous chef*, membuat jadwal kerja masing-masing bagian, mengecek ketersediaan bahan-bahan di store, membuat *store room requestion form*, mengawasi kinerja masing-masing bagian.

3. *Demi Chef*
   Menangani dan mengontrol kinerja *cook, cook helper, daily worker* serta membantu CDP, dan mengecek ketersediaan bahan di store.

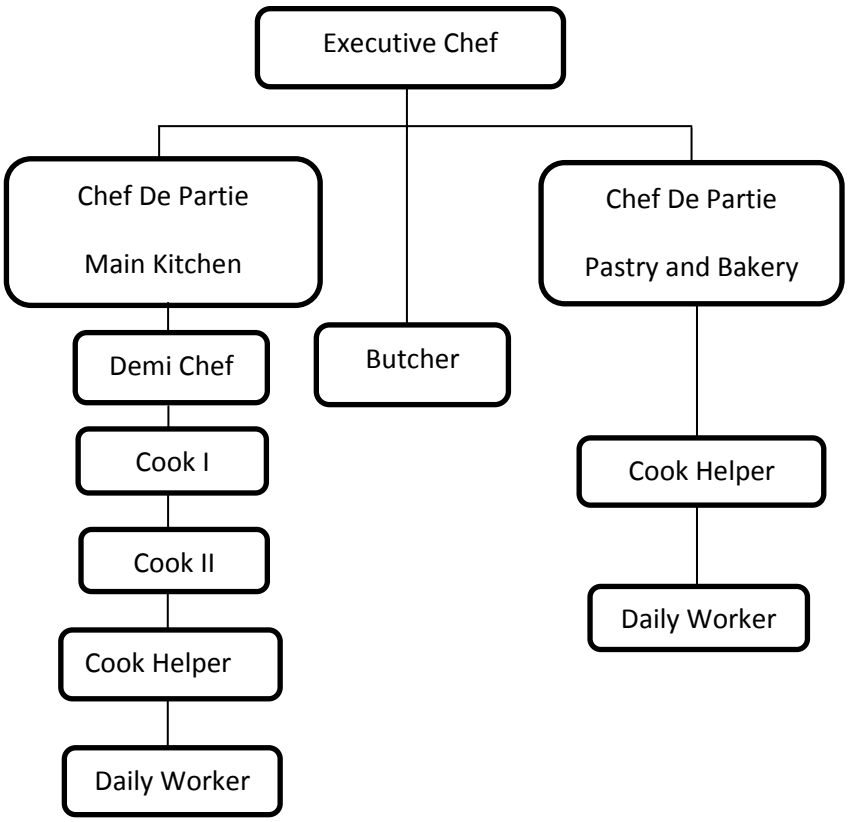
4. *Butcher*
   Bertanggung jawab terhadap stock daging, memotong daging, dan penyimpanan daging.*Butcher* juga harus dapaat memasak.

5. Cook I
   Bertanggung jawab dalam pengolahan dan penyimpanan bahan makanan.

6. Cook II
   Membantu tugas cook dan CDP, serta mengawasi kinerja daily worker dan trainee.

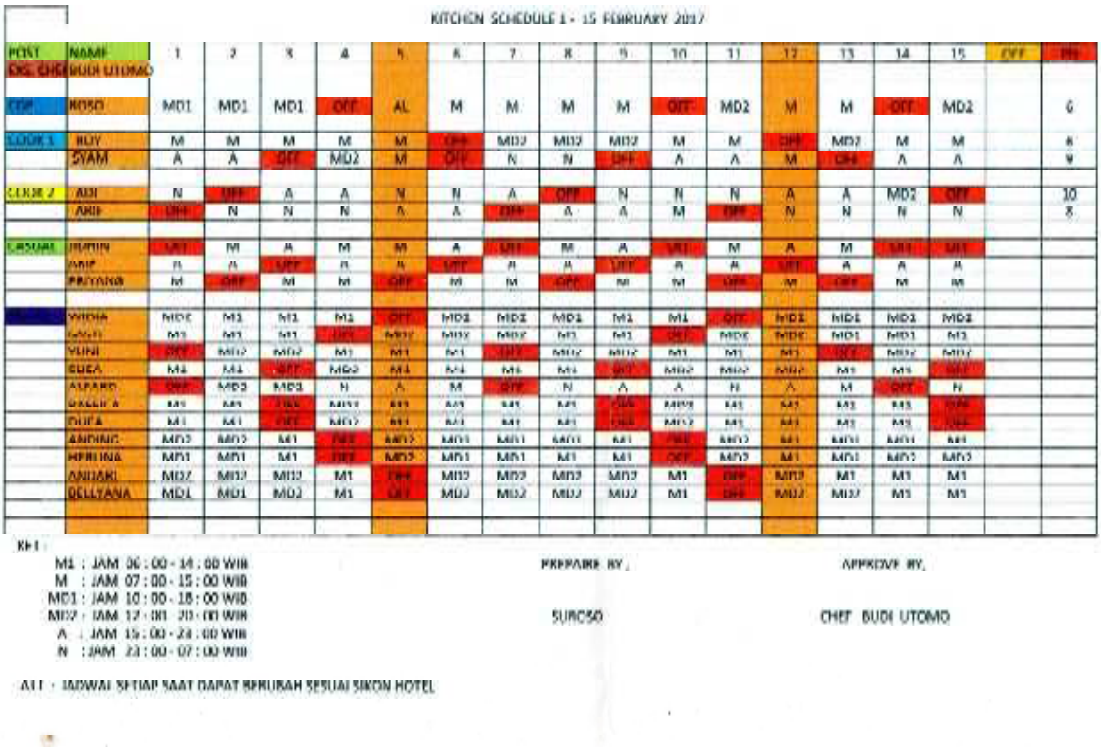
7. Daily worker
   Membantu tugas cook helper serta mempersiapkan bahan-bahan mekanan guna kelancaran operasional

Bagan Organisasi Food and Beverage Product



Sumber : Dokumen AZIZA Hotel by Horison Solo
Gambar 3.12Job Description AZIZA Hotel by Horison Solo

C. Jadwal Kerja



Sumber : Dokumen AZIZA Hotel by Horison Solo
Gambar 3.13 Jadwal Kerja AZIZA Hotel by Horison Solo

1. Pelaksanaan Kerja Harian

Pembagiann tugas terdiri dari 6 Shift yaitu:

a. Morning1 shift (m1) : pukul 06.00-14.00

1) Membantu mengecek breakfast yang sudah di keluarkan di restaurant.
2) Mengontrol makanan breakfast apabila ada yang kurang dan perlu ditambah apabila habis, pekerjaan ini di bantu oleh seorang runner.
3) Melakukan clear up untuk breakfast.
4) Membantu mempersiapkan bahan-bahan untuk breakfast pada hari berikutnya.

b. Morning shift (M) : pukul 07.00-15.00
   1) Membantu mengontrol makanan breakfast.
   2) Membantu mempersiapkan bahan-bahan yang digunakan untuk breakfast pada hari berikutnya.
   3) Mengecek dan mempersiapkan bahan-bahan yang digunakan untuk a'la carte.
   4) Menyiapkan bahan-bahan yang digunakan untuk lunch, dinner , serta event-event lainnya.
   5) Mengganti stock atau sauce yang sudah tidak pantas dipakai dengan yang baru.

c. Middle 1 shift (MD1) : pukul 10.00-18.00
   1) Mengambil barang belanjaan dari supplier (commissary,pastry, butcher, dan store) yang datang dan menyimpannya ditempatnya maing masing yang telah ditentukan.
   2) Menyiapkan coffee break dan lunch yang sudah tertera pada BEO

d. Middle 2 shift (MD2) : pukul 12.00- 20.00
   1) Mengecek bahan-bahan yang digunakan untuk a'la carte
   2) Membantu mengerjakan orderan a'la carte baik dari plaziza food maupun room service.
   3) Melengkapi bahan-bahan untuk breakfast.

e. Afternoon shift (A) : pukul 15.00 – 22.00
   1) Mengecek bahan-bahan untuk beakfast yang masih kurang.
   2) Menyiapkan dan mengerjakan a'la carte.
   3) Mengolah dan menyiapkan untuk coffee break dan dinner yang sudah tertera di BEO

f. Night shift (N : pukul 23.00 – 07.00)
   1) Mengerjakan orderan dari room service
   2) Menyiapkan makanan untuk staff (karyawan) yang masuk malam
   3) Finishing makanan untuk breakfast
   4) Set up makanan pada tempat breakfast di restaurant.

2. Analisis Pelaksanaan Kerja

Dari analisis pelaksanaan kerja terdapat kendala-kendala yang dihadapi *cook* dalam pengolahan bread harus sesuai dengan langkah-langkah pembuatan *bread* yang benar sertakesalahandan penyimpanan dalampembuatan *bread*diantaranya yaitu:

a. Metode Pengolahan *Bread*

Sebelum membuat roti, maka langkah pertama yang harus dilakukan adalah menyiapkan bahan - bahan yang diperlukan (Preparation). Kita harus mengetahui sifat dari bahan–bahan yang diperlukan, apakah bahan tersebut

mudah rusak, kuat karena disimpan dalam kaleng hampa udara atau semikuat. Pilihlah bahan – bahan yang berkualitas baik, dan tentunya cari bahan dengan harga yang layak, sediakan tempat penyimpanan yang sesuai dengan bahan tersebut (Room Tempearature, Chiller Temperature dan Frezee Temperature) agar bahan tersebut akan dalam kondisi yang baik. kita harus mempunyai tempat penyimpanan yang baik agar bahan tersebut tidak cepat rusak, kitapun dapat menyimpan bahan tersebut dalam jumlah yang cukup sebagai persediaan. Hindarkan penyusutan dan kerusakan akibat terlalu banyak persediaan/ over stock.

Setelah bahan tersedia, mulailah dengan penimbangan (Scaling), hindarkan pemakaian sendok, satuan butir, serta takaran cangkir. Bahan – bahan yang sensitif seperti garam, yeast, atau zat additive harus ditimbang dengan tepat. Bertitik tolak dari semua ini , barulah pembuatan roti dimulai. Berikut urutan dan penjelasan dalam pembuatan *bread*:

1) Pembuatan adonan (*dough making)*

   Semua bahan yang diperlukan diaduk atau dicampurkan menjadi satu sampai adonan menjadi rata, kenyal, elastis dan tidak lengket sesuai dengan konsistensi yang diperlukan oleh jenis roti yang akan dibuat (Tingkat Kekalisan). Pencampuran bahan – bahan atau pembuatan adonan ini, merupakan tahap pembuatan roti. Untuk menghasilkan roti yang baik, pencampuran bahan – bahan perlu diperhatikan dengan seksama. Penyerapan air secara total baru dapat dicapai bila perkembangan glutennya cukup. Lamanya penyerapan air oleh tepung serta berkembangnya gluten hingga optimal sangat tergantung pada jenis tepung yang digunakan. Jangan pernah untuk mencampur yeast dengan gula dan garam karena akan mengakibatkan kerja yeast tidak maksimal. Faktor – faktor yang mempengaruhi pencampuran adalah bentuk dari mesin pencampur, kecepatannya, kekuatan tepung untuk menyerap air, formula (premix), masa peragian serta jenis roti yang diinginkan. Suhu yang diperlukan adonan berkisar 25ºC - 28°C serta 20ºC - 25°C untuk sponge

(bisa disimpan dalam chiller) Jika adonan diaduk melebihi batas waktu yang diperlukan, akan menghasilkan roti dengan volume yang sangat mempunyai remah dibagian dalam. Pengadukan yang berlebihan akan menyebabkan panasnya adonan dan merusak susunan gluten serta mempercepat masa peragian sehingga akan mengakibatkan adonan akan mengulit dan mengerak sebelum dibakar dan biasanya akan menyebabkan pecahan-pecahan pada sisi-sisi roti.

2) Peragian (*bulk fermentation)*

Tahap peragian sangat penting karena rasa, volume, dan mutu simpan roti dipengaruhi oleh terlalu banyak dan kurangnya masa peragian. Adonan yang diragikan dengan tepat akan menghasilkan roti dengan rasa yang lebih baik daripada roti yang kurang tetapi memakai banyak gula dan shortening. Umumnya dalam pembuatan roti hanya membubuhkan 2% ragi dari jumlah tepung dengan masa peragian yang normal yaitu antara 30 – 60 menit dengan suhu ruang antara 26ºC - 28°C sehingga akan menghasilkan roti dengan kualitas baik dengan rasa yang enak sekali. Selama peragian enzim-enzim ragi bereaksi dengan pati dan gula untuk membentuk gas CO2 dan alkohol yang membuat adonan menjadi ringan dan besar (mengembang). Selain mengembangkan adonan, alkohol juga berfungsi memberi aroma pada roti. Keasaman dari adonan memberi rasa dan memperlunak gluten.

Fakto-faktor yang mempengaruhi peragian:

a) Jumlah yeast dalam adonan
b) Temperature adonan
c) PH atau keasaman, dll.

Peragian yang berlebihan dan berkekurangan:

(1) Bila adonan diragikan pada ruangan yang bersuhu tinggi, maka adonan akan cenderung berasap, dan warna remahnya keabu-abuan. Roti yang terbuat dari adonan yang terlalu lama peragiannya akan cepat menjadi apek/tengik dan remahnya menggumpal.

(2) Adonan yang diragikan terlalu lama akan menjadi lembek dan lengket, sehingga akan menghasilkan roti yang kurang menarik, karena harus menggunakan banyak tepung pemupur sewaktu pembentukan dan penimbangan adonan.

(3) Volume akhir akan berkurang, disamping itu proses pembakarannya akan sukar karena warna kulit sukar terbentuk.

(4) Adonan yang kurang lama diragikan akan menghasilkan roti yang tidak begitu baik remahnya akan berwarna gelap dan pucat. Roti yang dibuat dari adonan ini sangant mudah meremah,mengembang lebar dan menipis.Hal ini dapat diketahui pada masa pengembangan sebelum pembentukan akhir.

3) Pemerataan suhu adonan (*knocking back)*

Selama peragian adonan mencapai ketinggian maksimal dan kemudian akan kembali menurun. Setelah adonan menurun, adonan perlu dipukul atau ditusuk atau dilipat-lipat beberapa kali untuk menyamaratakan suhu adonan, untuk menghilangkan atau mengeluarkan CO2 dan menarik udara segar kedalam adonan. Bila terlalu banyak pukulan *(Punching knocking back)* maka adonan akan cenderung melawan. Perlu diingat bahwa setiap jenis tepung mempunyai waktu peragin optimum yang berbeda-beda, masing-masing tergantung dari sifat-sifat formulanya dan masa pencampurannya. Sangat penting untuk mengontrol suhu selama masa peragian, karena semakin tinggi suhu, semakin cepat masa peragiannya.

4) Potong dan timbang *(dividing)*

Membagi-bagi adonan sesuai dengan berat yang dikehendaki. Satu hal yang harus diperhatikan dalam memotong serta menimbang ini adalah harus dikerjakan dalam waktu yang secepat mungkin agar hasil yang dicapai nanti volumenya sama atau seragam, mengingat peragian terus berjalan dalam seluruh proses.

5) Pembentukan (*moulding)*

Untuk membentuk lapisan film dipermukaan adonan sehingga dapat menahan gas yang dihasilkan dari peragian, dan memberi bentuk supaya mudah dikerjakan.

6) Istirahat (*intermediate proof)*

   Membiarkan adonan istirahat untuk memudahkan pengontrolan / *sheeting*. Waktu intermediate proof berkisar antara 5 – 10 menit tergantung dari besar kecilnya adonan dan suhu ruangan dan adonan itu sendiri

7) Tipiskan, pulung dan simpan dalam loyang *(Sheesting, Moulding* dan *Panning)*

   Pukulan adonan tersebut (tipiskan) agar gas didalamnya dapat keluar, tipiskan sesuai dengan ketebalan yang dikehendaki, lalu bentuk / pulung sesuai dengan bentuk dari produk yang akan dihasilkan. Letakkan diatas cetakan yang telah dilumuri minyak (bila mengunakan cetakan Teflon tidak perlu di lumuri minyak/mentega) dengan sambunagan disimpan dibawah, supaya tidak terbuka selama pengembangan dan pembakaran.

8) Pengembangan terakhir (*final proof)*

   Jika adonan dikembangkan tanpa tutup cetakan, maka tutuplah adonan tersebut dengan plastik/lap dengan tujuan agar adonan tidak mengulit. untuk penggunaan menggunakan mesin proover tidak perlu ditutupi dengan kain atau plastic karena suhu dan kelembaban sudah diatur dengan baik. Proofing ini dimaksudkan untuk mengembangkan adanan hingga mencapai bentuk dan mutu pengunyahan yang baik didalam hasil akhir Tempaeratue proover (tempat pengembangan 28 – 40°C ergantung dari jenis adonan),Kelembaban relatif 75 – 85 %, sesuai dengan keinginan tebal tipisnya kulit dan lamanya pengembangan berkisar antara 50 – 65 menit.

   Berikut salah satu contoh *bread* pada tahap pengembangan terakhir *(final proof).*

Sumber :Pelaksanaan Harian Traine AZIZA Hotel by Horison Solo

Gambar 3.14Sweet Bread Pada Tahap Pengembangan Terakhir

9) Proses pembakaran (*baking)*

Temperature yang digunakan untuk membakar roti sangat tergantung dari besar kecilnya dan jenis adonan yang akan dibakar, selain itu kandungan gulapun dapat mempengaruhi temperature dari panas yang diperlukan Volume adonan bertambah dalam waktu 5 - 6 menit pertama didalam oven, karena suhu adonan pada saat itu belum mencapai 63ºC. dimana yeast masih dapat aktif bereaksi dan membentuk gas. Setelah suhu adonan lewat dari 63°C, yeast mati dan adonan berhenti mengembang, pengulitan dan penggulaian daripada zat gula yang ada pada lapisan atas dari adonan akan terjadi.

Dalam suhu inipun (62 - 82°C) denaturasi dari protein dan gelatinisasi dari kanji terjadi. Untuk menghasilkan remah yang kukuh , maka panas didalam adonan harus mencapai 77°C minimum. Penguapan air dari adonan kira-kira 8-10 % dari berat total adonan.

Berikut salah satu contoh *bread* yang sudah di keluarkan dari oven.

Sumber : Pelaksanaan Harian Traine AZIZA Hotel by Horison Solo

Gambar 3.15 Tiger Bread

10) Dikeluarkan dari cetakan

Supaya roti tidak berkeringat, maka roti harus dikeluarkan dari cetakannya segera setelah roti tersebut keluar dari oven lalu didinginkan.

Berikut salah satu contoh bread yang sudah di keluarkan dari cetakan.

Sumber : Pelaksanaan Harian Traine AZIZA Hotel by Horison Solo

Gambar 3.16 Roti Tawar yang Sudah Dikeluarkan Dari Cetakan

11) Pendinginan (*cooling)*

Roti sebaiknya didinginkan diatas rak (*cooling wire*), biasanya disimpan diruangan terbuka selam lebih kurang 45 – 70 menit, atau sampai roti tersebut benar-benar dingin sehingga mempermudah pemotongan. Agar menghasilkan potongan yang baik, disarankan menggunakan pisau sesuai dengan jenis pisau roti yang ada. Selama pendinginan ini berat roti akan berkurang sekitar 2 -3 %, karena zat cairnya menguap. Roti yang pendinginannya kurang baik akan dapat rusak dan tengik dan yang paling parah cepat berjamur.

12) Pembungkusan (wrapping)

Disesuaikan berdasarkan kebutuhan, dengan tidak mengesampingkan keindahan dan kekuatan. Roti dibungkus supaya tidak cepat kering dan berjamur sebelum waktunya.

b. Kesalahan Dalam Produksi Bread

Berikut adalah kesalahan-kesalahan menonjol yang wajib diketahui dalam produksi roti:

1) Kurangnya Volume

Disebabkan : Menggunakan tepung lemah/protein rendah,terlalu banyak garam, kekurangan shortening, ragi dilarutkan dalam air panas, terlalu banyak atau tidak cukup adonan untuk pencampur (mixer), undermixing, overmixing, terlalu lama di mesin, terlalu lama masa pengembangan sebelum dibentuk (intermediate proof), pengembangan dalam cetakan tidak mencukupi, tekanan terlalu banyak dalam oven, oven terlalu panas.

2) Volume Terlalu Besar

Disebabkan : Garam tidak cukup/kurang, menggunakan jenis tepung yang tidak sesuai, adonan sedikit lewat waktu, terlalu banyak adonan dalam, cetakan, overproofing, oven dingin.

3) Warna Kerak atau Kulit Roti Terlalu Pucat

Disebabkan:Formula kurang lengkap, kelebihan ragi mineral,kelembaban dalam proof box kurang, oven dingin, pembakaran kurang (underbaking).

4) Warna Kerak Terlalu Tua

Disebabkan : Terlalu banyak gula, terlalu banyak susu, oven terlalu panas, Pembakaran terlalu lama (overproofing).

5) Gelembung atau Lobang-lobang di Bawah Kerak

Disebabkan : Kelebihan uap dalam kotak pengembangan (proof box), terlalu lama diproof.

6) Kerak terlalu tebal

Disebabkan: Lemak/shortening kurang, kadar gula rendah, kurang lembab dalam proof box, kelebihan uap dalam proof box, oven dingin,pembakaran terlalu lama.

7) Atasnya Berkelupas

Disebabkan : Tepung baru atau muda, adonan kaku, kurang lembab dalam proof box, tidak cukupnya pan proof, kelebihan panas di bagian atas.

8) Tidak Dapat dipatahkan dan diiris

Disebabkan : Tepung lemah, kelebihan ragi mineral, kelebihan proof.

9) Remah Kelabu

Disebabkan : Terlalu banyak menggunakan salt, kelebihan proofing, memakai cetakan terlalu besar untuk adonan.

10) Remah bergaris-garis

Disebabkan : Penggabungan bahan-bahan dasar kurang baik, sponge atau adonan berkerak selama peragian, sponge tidak diaduk dengan baik/tepat, kelebihan dalam mengoles lemak pada cetakan, kelebihan tepung taburan (dusting flour), adonan berkerak selama proof lanjutan, terlalu lama dalam mesin.

11) Butiran Roti Kasar

Disebabkan: Tepung lemah, pencampuran tidak tepat, adonan lemah, pembentukan kurang baik, over proof, oven dingin.

12) Jaringan Roti Kurang Baik

Disebabkan :Tepung lemah, kurang shortening, pencampuran tidak tepat, adonan lemah, kelebihan minyak pelumas, kelebihan tepung taburan, pembentukan kurang baik.

13) Kurang harum dan Rasa Tidak Enak

Disebabkan : Menyimpan bahan-bahan tidak tepat, bahan-bahan bermutu rendah, bahan-bahan sudah hilang wanginya, jumlah garam tidak tepat, adonan kurang cukup peragiannya, cetakan kotor, kurang cukup pembakaran, terlalu lama pembakaran, roti didinginkan di tempat yang kurang bersih.

14) Mutu simpan rendah

Disebabkan : Mutu bahan- bahan rendah, Menyimpan bahan-bahan tidak tepat, proofing terlalu lama, oven dingin, roti didinginkan terlalu lama sebelum dibungkus.

15) Lubang-lubang dalam roti

Disebabkan : Formula tidak seimbang, tepung terlalu kuat, penggabungan bahan-bahan yang tidak tepat, pencampuran tidak cukup, pencampuran

terlalu lama, kelebihan minyak pelumas, kelebihan tepung taburan, terlalu lama di mesin, proof box terlalau panas, terlalu lama proofings.

BAB IV

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan pada bab sebelumnya dan setelah penulis melakukan praktek kerja lapangan di AZIZA Hotel by Horison Solo maka penulis mengambil kesimpulan agar menghasilkan *bakery product* yang baik seharusnya menggunakan bahan baku yang berkualitas dengan menimbang bahan yang sudah sesuai resep yang ada serta mengatur temperatur panas pembakarannya sehingga menghasilkan produk *bakery* yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Baker, Mr. 2009. Penyebab Roti Gagal. http://cungkup.worderpress.com/. Diakses 20 Agustus 2016

Komar, Richard. 2006. *Hotel Management*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia

Marsum, W A. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahnnya*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Mudjajanto, Edi S dan Lilik Noor Y. 2013. *Bisnis Roti*. Jakarta: Penebar Swadaya

Subagjo, Ajab. 2007. *Manajemen Pengolahan Kue Dan Roti.* Yogyakarta: Graha Ilmu

Swithi, Ni Wayan. 2010. *Pengelolaan Hotel Training.* Bandung: Alfabeta

LAMPIRAN

1. Surat Pengantar PKL
2. Surat Pernyataan AZIZA
3. Hotel by Horison Solo.

Surakarta, 7 Agustus 2016

Kepada Yth

Arif Tri Widiastuti

STP AMPTA Yogyakarta

Perihal : Konfirmasi On The Job Training

Dengan hormat,

Berdasarkan surat nomor : 0035/KOJT/VII/2016

Tanggal 7 Agustus 2012 perihal permohonan izin job training kepada mahasiswa :

Nama	: Arif Tri Widiastuti
Nim	: 114108992
Program Studi	: Perhotelan
Semester	: V (Lima)
Alamat	: Jl. Kapulogo No.247 Nologaten Condong Catur Depok Sleman Yogyakarta
Department	: F&B Product

Bersama ini kami sampaikan bahwa mahasiswa tersebut dapat kami terima untuk melaksanakan Job Training di AZIZA Hotel by Horison Solo, terhitung mulai tanggal 3 September 2016 s.d 3 Maret 2017.

Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.